# Estándares de Calidad de infosyon
## para Profesionales
## en Constelaciones Sistémicas en Organizaciones y Ambientes Laborales

### 1. Objetivo de estos Estándares de Calidad

Estos estándares de calidad tienen la intención de proveer al cliente orientación al momento de elegir un Profesional en Constelaciones Sistémicas y Ambientes Laborales.
(Profesionales en CSO)

### 2. Prefacio

La utilidad de las Constelaciones Sistémicas siempre se deriva de la forma en la que el consultor de la Constelación Sistémica, el cliente y el grupo de constelación trabajan juntos. Los consultores de constelaciones sistémicas hacen todo lo que pueden para permitir que un buen resultado sea alcanzado, sin embargo necesitan la cooperación de todos los que participan y esto limita su influencia.

Los Profesionales en Constelaciones Sistémicas que se presentan en el sitio web de Infosyon cumplen con los requisitos de los estándares de calidad que son verificables. Sin embargo, estos estándares también contienen criterios no verificables, el seguimiento de estos es deseable por Infosyon. Infosyon no tiene manera de garantizar que un Profesional en CSO se apegue a estos estándares no verificables.

En caso de crítica al trabajo de un Profesional, Infosyon provee un servicio de mediación. Los estándares de calidad están pensados de acuerdo al futuro desarrollo del método y a las experiencias a partir de estos desarrollos.

Nosotros trabajamos con la premisa de que una Constelación Sistémica un método complementario a una profesión. Las áreas profesionales en las que se usa comúnmente tienen sus propios estándares de calidad que también se mantienen como válidos durante la aplicación de una Constelación Sistémica.



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

## 3. El término “calidad” para un Profesional en CSO

Calidad es el valor de un producto o servicio con referencia a su aplicabilidad y utilidad para el cliente. Enseñar Constelaciones Sistémicas es un servicio.

- Los estándares de calidad son una herramienta de medición para servicios profesionales.
- Un cliente debería de tener la posibilidad de juzgar la calidad de un servicio por adelantado.
- Calidad es, la habilidad de entender la diferencia entre “mejor” y “peor” en relación con la utilidad del servicio que se ofrece.
- Calidad como la entendemos aquí es la habilidad de percibir una diferencia significativa entre “antes de la Constelación Sistémica” y “después de la Constelación Sistémica” donde el “después” debería ser de ayuda para los participantes en relación con su conocimiento.
- Los estándares de calidad ayudan a reconocer y evitar errores y servicios, que no cumplan con los requerimientos del entrenamiento.

## 4. El término "Constelaciones Sistémicas en la Organización y los Ambientes de Trabajo”

### 4.1. Elementos de una constelación sistémica

La Constelación Sistémica es un enfoque que consiste en los siguientes elementos:

- La **formulación de una pregunta** basada en un tema de preocupación que es importante para la persona que realiza la pregunta con la que se trabajará y en la que esta misma persona esta involucrada con la solución
- Un **sistema de elementos** con el que las respuestas a la pregunta puedan ser generadas
- **Símbolos** o **representantes** para dichos elementos
- Una **representación espacial** para el sistema y sus elementos con la ayuda de símbolos o representantes
- Un **proceso** en el que con la ayuda de la representación espacial y los cambios y desarrollos dentro de esta representación, genera respuestas a la pregunta o pistas sobre donde encontrar respuestas o soluciones.



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

4.2. Función de una Constelación Sistémica

Las constelaciones sistémicas posibilitan:

- Información relevante sobre relaciones estructurales, procesos que sacan a la luz conocimiento oculto, conexiones entre los efectos de los distintos niveles sistémicos, provenientes de varios contextos del sistema que el cliente y su preocupación perciben y construyen.
- Clarificación del propósito y de la consistencia de las estructuras que proveen orden en los sistemas
- Demostración de imágenes de solución (o aproximaciones a soluciones) para la pregunta y el tema que permitan llevar a un nuevo descubrimiento, un nuevo comportamiento y posibilidades de acción.
- Comprobación de comportamientos alternativos y acciones para la consistencia del sistema

4.3. Áreas de aplicación para las Constelaciones Sistémicas en Organizaciones y Ambientes Laborales

Todas las preguntas relacionadas con organizaciones y con contextos laborales que cumplan con los criterios mencionados previamente (4.1) pueden manejarse. Un resumen de posibles áreas de aplicación se encuentra en el sitio web de Infosyon (www.infosyon.com).

Aquí el Profesional en CSO necesita asegurarse de que las preguntas que se relacionen con el contexto personal:

- Sean apropiadas con el tema
- Sean apropiadas con el contexto en el que la constelación ocurre y
- Estén realizadas de manera que protejan la esfera privada del cliente o transferir el cliente a otro contexto más apropiado para manejar su caso



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

## 5. Estándares de Calidad para los Profesionales en CSO

La primera parte de los estándares de calidad define los requisitos personales para un consultor en Constelaciones Sistémicas. La segunda parte define la actitud y el comportamiento fundamental durante una Constelación Sistémica.
Todos los aspectos marcados con ** son revisados dentro del marco de aseguramiento de la calidad y presentación de un Profesional en CSO (ver 6).

### 5.1. Requisitos Personales

Educación Superior

- Experiencia profesional en organizaciones**
- Conocimiento teórico sobre organizaciones
- Entrenado como consultor o supervisor o varios años de experiencia profesional apropiada
- Auto conciencia** y desarrollo superior de la propia personalidad
- Formación integral en conceptos sistémicos y técnicas de intervención**
- Formación integral en dirigir un Constelación Sistémica**
- Experiencia persona con constelaciones**
    - Trabajo en temas personales propios
    - Trabajo en temas organizacionales propios
    - Dirigir Constelaciones Sistémicas
- Habilidades en la metodología (ver más abajo)
- Actitud básica alineada con el código de conducta (ver 5.2)
- Percepción entrenada, habilidad e intuición, voluntad de ser neutral (incluso a las intenciones o imágenes propias)
- …

Habilidades y Competencias en la Metodología para Dirigir una Constelación Sistémica

- Integración de una Constelación Sistémica en un proceso de consultoría
- Preparación del cliente para una Constelación Sistémica
- Desarrollo del tema hacia la formulación de una pregunta como preparación para la Constelación Sistémica (entrevista sistémica y orientada a solución)



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

-
- Conocimientos generales de los conceptos fundamentales y técnicas de entrevista para acomodar un sistema y habilidades para su aplicación
    - Gramática y lenguaje de una Constelación Sistémica
    - Tipos de Intervención
    - Distinguir entre los niveles de una “Constelación Sistémica”, “Interpretación de la Constelación Sistémica” y “Contexto de la Constelación Sistémica”
    - Distinguir entre los varios niveles sistémicos en una Constelación Sistémica
- Comportamiento apropiado en situaciones difíciles e intervenciones en crisis
- Definición de procesos futuros como seguimiento

5.2. Apegándose a un Código de Conducta

Al trabajar con Constelaciones Sistémicas

- Revisar si las competencias personales profesionales y las competencias sociales son de un estándar suficiente para lidiar con el tema del cliente usando una Constelación Sistémica con el cuidado necesario, asegurando que el tema realmente pueda ser trabajado en el contexto presente (de no ser así, referir a un contexto privado o recomendar con otro profesional)
- Siempre sentirse responsable de dirigir el proceso
- Informar al cliente acerca de las condiciones generales, posibilidades, limites y efectos de una Constelación Sistémica: será transparente para el cliente que la Constelación Sistémica es solo un paso dentro de un proceso, se le explicará al cliente que con una Constelación Sistémica ninguna verdad será generada, sino imágenes que deberían de poder apoyarlo en el proceso de toma de decisiones (respetabilidad)…
- Asegurar la protección del cliente y su información (confidencialidad)
- Clarificar el tema en la medida que una preocupación sea formulada para la Constelación Sistémica (con la ayuda de una entrevista sistémica orientada a la solución)
- 1
- 2



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

- Ofrecer al cliente una forma de constelación y proceso apropiados para su caso
- Contacto con el cliente y otros involucrados en la Constelación Sistémica que muestre conciencia, alto valor y un proceso de trabajo orientado al tema, así como conciencia y alta estima hacia uno mismo
- Ser neutral e imparcial hacia las personas, relaciones, construcciones, interpretaciones y soluciones
- Explicar el proceso de una forma entendible bajo la petición del cliente
- El proceso solo podrá ir más allá de acuerdo original cuando se tenga el consentimiento del cliente
- Finalizando y cerrando la constelación
    - Relevar a los representantes de sus roles
    - Anclar la imagen de solución al cliente
    - Revisar el resultado de la constelación contra el criterio del cliente
    - …
- Lidiar con preguntas abiertas apropiadamente en la propia preparación para la Constelación Sistémica
- Desarrollo futuro consciente de uno mismo en dirigir Constelaciones Sistémicas, crear oportunidades de practica significativas para uno mismo
- Ser justo con los competidores en el mercado
- Orientar publicidad a los criterios aquí descritos y prometer solo aquello que puede cumplirse (publicidad honrosa)

## 6. Aseguramiento de la calidad y presentación de un Profesional en CSO

6.1. Administrar los perfiles de los Profesionales en el sitio web de Infosyon

- Infosyon publica en su sitio web exclusivamente los perfiles de sus miembros
- Cada Profesional tiene su perfil personal y será presentado en el sitio web donde es visible para los clientes

6.2. Criterio de aceptación del perfil de un Profesional

- El Profesional en Constelaciones Sistémicas crea su propio perfil con el formato de la declaración personal de Infosyon. El o ella complementa esto al proveer



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

pruebas de certificaciones completadas, futuros entrenamientos, seminarios y supervisiones. Esta declaración personal será revisada por el Comité de Calidad.

- El Comité de Calidad revisa la declaración personal y conduce una entrevista con el candidato a Profesional. Durante esta los puntos abiertos dentro de la declaración son clarificados con la ayuda de un manual estandarizado.
- Por el proceso de aceptación del perfil, una cuota única será cobrada. El proceso de aceptación empezará después de que la cuota haya sido depositada en la cuenta de Infosyon. Si la membresía no es otorgada la cuota no puede ser devuelta.
- Una cuota anual será cargada por mostrar el perfil en el sitio web. La cuota no se cobrará el año de la certificación. La cuota por el siguiente año vence el 31 de enero del mismo.
- Cuatro años después de haber sido aceptado un perfil en el sitio web, el Profesional debe aplicar a un proceso de re-certificación y proveer pruebas de al menos 20 horas de desarrollo profesional y supervisión por cada año junto con una declaración personal del número de Constelaciones Sistémicas que se realizaron (mínimo 25 por año).
- El Profesional en Constelaciones Sistémicas garantiza apegarse al código de conducta y a continuar desarrollándose dentro del marco de las Constelaciones Sistémicas en las Organizaciones y los Ambientes Laborales. Adicionalmente, el o ella garantiza proveer información sobre algún cambio a su perfil personal.
- En el caso de repetidas violaciones del código de conducta, pago de las cuotas o algún otro requisito, la Junta Directiva tiene el derecho de borrar el perfil del Profesional en Constelaciones Sistémicas del sitio web. La información debe estar publicada un mínimo de un año.
- Si el Profesional deja de pertenecer a Infosyon como miembro, pierde los derechos a usar los sellos de Infosyon o cualquier otra referencia a las certificaciones de Infosyon en toda su documentación.
- Infosyon mantiene un servicio de arbitraje para los clientes que deseen criticar el trabajo de los Profesionales. Este proceso se apoya mediante una mediación de manera que las demandas del cliente y del Profesional estén balanceadas.



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

6.3. Criterios para el perfil de un Profesional en CSO**

Cumplir completamente con estos criterios es un riguroso requerimiento para la certificación así como lo es ser un miembro de Infosyon. Los criterios marcados con una estrella (*) que no se cumplan en su totalidad deben ser compensado por otras cualidades u experiencias apropiadas.

El tiempo requerido para una certificación sistémica como Profesional solo puede ser compensado con pruebas de trabajo práctico que siga los siguientes principios sistémicos:

I. *Al menos tres años de experiencia profesional como consultor organizacional interno o externo, coach o supervisor para temas organizacionales o relacionados con el área laboral.

II. Un entrenamiento de mínimo 18 días en consultoría sistémica, coaching, o supervisión; o un entrenamiento de mínimo 15 días en consultoría, coaching o supervisión en otro método de consultoría, más un entrenamiento sistémico mínimo 8 días; o el tiempo equivalente en experiencia profesional además de un entrenamiento sistémico de al menos 8 días.

III. *Un entrenamiento de mínimo 20 días en Constelaciones Sistémicas en Organizaciones y Ambientes Laborales (el liderazgo de dos años de un taller de auto-aprendizaje puede ser reconocido como el equivalente de un entrenamiento de seis días)

IV. Al menos 10 días de auto aprendizaje (entre pares o con grupos de supervisión) o participación en talleres de auto-aprendizaje (sin facilitador) sobre Constelaciones Sistémicas en Organizaciones y Ambientes Laborales.

V. *Ocho días de auto-conciencia con Constelaciones Sistémicas (constelar asuntos personales, al menos dos constelaciones familiares) o; auto-conciencia en el contexto de un entrenamiento



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

sobre los fundamentos de las Constelaciones Sistémicas en el campo terapéutico de mínimo 18 días.

VI. Mínimo tres seminarios (nueve días en total) en Constelaciones Sistémicas en el campo terapéutico (participando como observador en seminarios de auto-conciencia) o; haber pasado el tiempo equivalente participando en un entrenamiento de los fundamentos de las Constelaciones Sistémicas en el campo terapéutico (mínimo 18 días)

VII. Haber dirigido al menos 50 CSO de forma independiente

VIII. Haber constelado temas profesionales personales al menos cinco veces y un mínimo de cinco casos de supervisión.

IX. *Pertenecer actualmente a un grupo de supervisión o grupo de aprendizaje por al menos un año:

a. De al menos ocho personas
b. Frecuencia, de al menos 4 días al año
c. Para coaching individual, seis días de supervisión individual son suficientes

X. Membresía de Infosyon

6.4. Regulaciones para Profesionales en Constelaciones Sistémicas que calificaron antes de que los primeros entrenamientos estuvieran disponibles.

Los profesionales en Constelaciones Sistémicas que calificaron previo a la disponibilidad del primer entrenamiento en Constelaciones Sistémicas en Organizaciones y Áreas Laborales, quienes ellos mismos trabajaron para este método o contribuyeron a su desarrollo y a los estándares de entrenamiento en este contexto, pueden ser aceptados y anunciados en el sitio web describiendo su historia y proveyendo prueba de experiencia de uno de los criterios mencionados previamente:



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com

- Número aproximado de constelaciones en este contexto
- Número aproximado de talleres sobre constelaciones
- Servicios de formación profesional (descripciones, número de entrenamientos llevados a cabo,…)
- Publicaciones
- Participación en el desarrollo y descripción del método en el contexto de las organizaciones y los ambientes laborales



Infosyon e. V. - Office Michael-Schober-Ring 27 D-85778 Haimhausen
Phone +49 / 8133 / 99 69 050 Fax +49 / 8133 / 99 109 E-Mail office@infosyon.com www.infosyon.com